

Hər müraciət bir yenilikdir

Elm və Təhsil Nazirliyi vətəndaş müraciətlərinə həssas yanaşır

Çağrı mərkəzləri, ASAN Xidmət mərkəzlərində təşkil edilən elektron xidmətlər, elektron müraciət imkanı yaradan portal.edu.az, həmçinin "Whatsapp" və sosial media platformaları. Bütün bu vasitələrdən istifadə edərək Elm və Təhsil Nazirliyinə üz tutanlar hər gün minlərlə müraciətin harada toplandığını, kimin əlindən keçdiyini düşünür. Çoxumuz yığdığımız üçrəqəmli nömrələrə cavab verən həzin, mülayim, sakit səsə sahibimizlə maraqlanırıq. Nəyinə lazımdır, elə deyil? Onu, sadəcə qarşılaşdığımız problem və çıxış yolu narahat edir. Müraciəti göndərir, cavabını gözləyir.

Amma "Azərbaycan müəllimi" qəzeti üçün maraqlıdır. Çoxşəxsi platformalarla bu qədər geniş auditoriyadan göndərilən müraciətlər harada araşdırılır, necə cavablandırılır? Bu auditoriyanın, ümumilikdə 2.4 milyon insanı əhatə edən təhsil sistemi olduğunu nəzərə alsaq, üstünlük, sistemdəki ailələrini, yaxınlarının, valideynlərinə diqqətə qatsaq, mənzərənin ciddiliyi nəzərimizdə aydınlaşır.

Gəlin görək, təhsil sistemində müraciətləri araşdırın və cavablandırın şəxslər kimlərdir?

Elm və Təhsil Nazirliyi ilə vətəndaşlar arasındakı körpü

Onlar informasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsində birləşiblər. Bu şöbə təhsil sistemi ilə vətəndaş arasında "körpü"dür".

Elm və təhsil sistemində vətəndaşlar üçün çətinliyə çevrilən məsələləri həll etmək üçün şöbənin vətəndaş xidmətləri çox genişdir.

Vətəndaşların qəbulu mərkəzində: ÜZ-ÜZƏ

Beləliklə, "Azərbaycan müəllimi" nazirliyə üz tutanların girdiyi ilk qapıdır. Burada vətəndaşların qəbulu həyata keçirilir. Elm və Təhsil Nazirliyində şagird yerdəyişməsinin hələ başlamadığı günlərdən birinə təsadüf etdiyindən, bu zalın nisbətən sakit olduğu günlərdən biridir. Amma vətəndaşların suallarının cavablandırıldığı 6 masanın hamısı doludur. Məsələn, masalardan birində cavab gözləyən Sevdə Sadiqova nazirliyə yaranmış çətinliyə görə gəlir. Sabirabad rayonunda yaşayan qardaşı Türkdü kənd şəhid Ramin Məmmədov adına tam orta məktəbin VIII sinfində oxuyan oğlunun təhsilinə görə narahatdır. Çünki oğlu bir il gec qeydiyyatdan keçib: "Uşaq bacısı ilə eyni sinfə gedib, həttə bacısından da yaxşı oxuyur. Ancaq valideynə xəbər veriblər ki, oğlan məktəbə vaxtında qeyd olunmayıb. Yəni faktiki VIII sinifdə oxuyan uşaq məktəbin qeydiyyatında VII sinif şagirdidir. Baş verən çətinliyi nazirliyə çatdırmağa gəlmişəm".

Sevdə Quliyeva 2006-2012-ci illərdə Kazan Dövlət Tibb Universitetində təhsil alıb. Təhsilini tamamladıqdan sonra Azərbaycana qayıdıb və həmin vaxt diplomu təsdiq olunub. Lakin həmin təsdiq itdiyindən yənidən sənədlərini toplayaraq Elm və Təhsil Nazirliyinə müraciət edib.

Məsumə Əhmədova övladını məktəbəqədər hazırlıq qruplarına qeyd etməyə gecikib. Bakıxanov qəbəsində yaşayan ailə nazirliyə müraciət edib: "Gəldim ki, oğlum məktəbdən qalmasını və nazirlik onun məktəbəqədər qruplarda təhsilə başlaması üçün mənə kömək etsin".

Zemfira Abdullayeva nəvəsinə görə buradadır: "Nəvəm Sevrə Həsənzadə Astara Pedagoji Kollecinə oxuyub. Forte-

piano üzrə ixtisası bitirər-bitirər ailə qurub və diplomunu almayıb. Həmin ixtisas bağlandığı üçün o, diplom üçün nazirliyə müraciət edib. Nəvəm Astarada yaşayır və biri 3, o biri 4 yaşında 2 uşağı var. Uşaqlar böyüyüb və nəvəm artıq çalışmaq istəyir".



Gülər Quliyeva MİQ-də işitirərək edərək 50 bal toplayıb və müddətli müqavilə ilə Bilgəh qəbəsində ona iş təklif olunub. Təklifi qəbul edərək 11 nömrəli inteqrasiya təlimli internat məktəbində ingilis dili müəllimliyinə başlayıb: "Sənədlərimi məktəbə təqdim etdim, 2 həftədir dərs də deyirəm, amma şəxsi kabinetimə indiyədək təsdiq gəlməyib".

Ceyhun Heydərov Düzce Universitetində Turizm ixtisası üzrə III kurs tələbəsidir. Növbəti tədris ilindən Azərbaycana köçürülmək istəyir: "Xaricdə təhsil almaq arzusu ilə bu universiteti seçmişdim. Amma ailə vəziyyəti ilə əlaqədar artıq təhsilimi xaricdə davam etdirə bilməyəcəyəm. Ona görə də ixtisasım üzrə Azərbaycandakı universitetlərdə davam etməyi düşünürəm. Bunun mümkün olması üçün mənə nə tələb olunur, öyrənməyə gəldim".

C.Heydərovu 6-cı masada qəbul edən informasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin əməkdaşı Mikayıl Allahverdiyev ona məlumat verir ki, tələbələrin köçürülməsi həyata keçirilən zaman transfer.edu.az portalından elektron qaydada müraciət edə bilər. "Köçürülmənin başlanma vaxtı barədə nazirliyin rəsmi saytında məlumat verilecək".

informasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin Vətəndaşların qəbulu Mərkəzinin rəhbəri Rəşad Nəsimov bu mərkəz haqqında: "Elm və təhsil sahəsində çətinliyi yaranan və bizə üz tutan vətəndaşlara əlimizdən gələnlə köməyi əsirgəmirik".

R.Nəsimov iş yükünü belə izah edib: "Müşahidələr göstərir ki, insanlar üz-üzə münasibətlərə daha çox üstünlük verirlər. Bu il ərzində 16 mindən çox müraciət qəbul etmişik. Onların arasında şahid ailələri, qazilər, müharibə veteranları, hərbiçilər olub ki, onları hər zaman növbədən-kənar qəbul edirik. Çalışırıq ki, problemlərinə daha həssas yanaşsaq, gözlətməyək və qarşılaşdıkları çətinliklərin asan yolla həllini göstərik".

R.Nəsimov özlərinin qarşılaşdıkları çətinliklərdən də danışdı: "Bəzi hallarda qəbul mərkəzlərinə bir vətəndaşın məsələsinə görə başqa, üçüncü şəxslər gəlir və nəticədə kömək etməyimiz çətinləşir".

O qeyd edib ki, Elm və Təhsil



mərkəzləri yaradıb. Operatorlardan biri, Aidə Əsədullayeva "146" yığanlara l ildir cavab verir. Operator olduğu müddətdə onunla əsəbi danışanlar da olub, "sizinlə fəxr edirik" deyənlər də. Xoş söz deyənlər onu nə qədər qürurlandırsa da, əsəbi danışanlara isə xüsusi yanaşaraq müraciətləri cavablandırır. Eyni zamanda: "Stressin idarə edilməsi üzrə xüsusi təlimlər keçirik. Onlarla mehriban danışır, problemlərinin həlli yollarını axtarıq".

Hazırda "146" Çağrı Mərkəzinə Nərim Şəfəzadə rəhbərlik

zaman çərçivəsində müraciətlər aidiyyəti struktur bölmələrə yönləndirilir və cavablandırılır.

Elektron müraciətlərin hərəkət trayektoriyası vətəndaşlar tərəfindən izlənilir. Portal.edu.az platformasının vahid bazaya toplanan müraciətləri oxuduqdan sonra müvafiq sahələr üzrə mütəxəssislər onlara cavablandırır. Rəhbər şəxslərin təsdiqindən sonra vətəndaşa SMS vasitəsilə bildiriş göndərilir və vətəndaş portal.edu.az platformasındakı şəxsi kabinetində "Mənim müraciətim" böl-

xarıda qeyd olunan kommunikasiya kanallarından istifadə edərək, həm də birbaşa rəhbər şəxslərə ünvanlaya bilərlər. Belə ki, Elm və Təhsil Nazirliyinin bütün rəhbər vəzifəli şəxsləri, tabe qurumlarının rəhbərlərinin həftəlik və aylıq əsasda vətəndaş qəbulu təşkil olunur. Qəbula 146-6 çağrı mərkəzi vasitəsilə, "WhatsApp xidməti" və portal.edu.az platformasından yazılmaq mümkündür. Nazirnin qəbulu ayda 1 dəfə bölgələr üzrə keçirilir.

Nazirliyə vətəndaş müraciəti var

Elm və Təhsil Nazirliyinə elektron müraciətlərlə yanaşı yazılı müraciətlər də daxil olur. İnformasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin əməkdaşı Təbriz Nəsimov "Azərbaycan müəllimi" qəzetinə yazılı müraciətlərin sistem daxilində keçdiyi yoldan danışdı: "Daxil olan məktublara qeydiyyat alınır, icraçılara yönləndirilir və elə yazılı olaraq da cavablandırılır".

Yazılı müraciətlərin elektron müraciətlərdən fərqli olaraq baxılma müddəti 15 iş günü təşkil edir: "Müraciətdən asılı olaraq, daha tez cavablandırılanlar da olur. Məlumat xarakterli müraciətlər araşdırma tələb edən məsələlərlə müqayisədə daha tez cavablandırılır".

Onun məsləhəti də var: "Məsləhət gördük ki, yazılı müraciətlərdə əlaqə vasitələrini, ünvanlarını və müraciətin məzmununu dəqiq qeyd etsinlər. Çox zaman yazılı müraciətlərdə ünvanın düzgün qeyd olunmaması, əlaqə vasitələrinin yazılmaması kimi hallarla rastlaşırıq".

Bu ilin ilk 9 ayı ərzində nazirliyin ünvanına 18337 vətəndaş müraciəti daxil olub.

Sara Mirzəyeva İnformasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin Dəftərxana sektorunun əməkdaşdır. Vətəndaş müraciətlərini, elektron sənəd dövriyyəsi ilə daxil olan məlumatları təhlil edir: "Daxil olan məlumatların məntəqəvi olaraq analitik təhlilini aparırıq. Bura həm vətəndaşlardan daxil olan müraciətlər, həm də digər qurum və təşkilatlardan daxil olan müraciətlərin təhlili daxildir. Vaxtaşırı hesabatlara aparılır, nazirliyə daxil olan sənədlərin dövriyyəsi təşkil olunur, elektron sənəd dövriyyəsi sisteminin təkmilləşdirilməsi həyata keçirilir. Əldə olunan məlumatların təhlili növbəti qərarvermə prosesində önəmli rol oynayır, sistemlərin təşkil olunmasına və təkmilləşdirilməsinə səbəb olur. Bu noticələrə əsaslanaraq deyə bilərik ki, gördüyümüz iş faydalı və maraqlıdır".

Hər müraciət bir yenilikdir

Elm və Təhsil Nazirliyi vətəndaş müraciətlərinə həssas yanaşır

Əvvəli səh. 3

“ASAN”-laşan elm və təhsil xidmətləri

Elm və təhsil sahəsi ilə bağlı vətəndaşların istifadəsində olan daha 10 xidmət Elm və Təhsil Nazirliyi ilə Prezident yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi (ASAN) arasında qarşılıqlı əməkdaşlığa dair Anlaşma Memorandumu çərçivəsində 2022-ci ilin aprel ayında başlayaraq “ASAN Xidmət” mərkəzlərində göstərilir. Bakıda və regionlarda olmaqla ümumilikdə 16 “ASAN Xidmət” Mərkəzində elm və təhsil xidmətləri həyata keçirilir və vətəndaşlara göstərilən xidmətin ölçəntənliyinin artırılması məqsədi daşıyır.

Əksər təhsil xidmətləri elektronlaşdırılaraq bir platformada təqdim olunur

Yazılı müraciətlərin olmasına baxmayaraq, müraciətçilər daha çox elektron

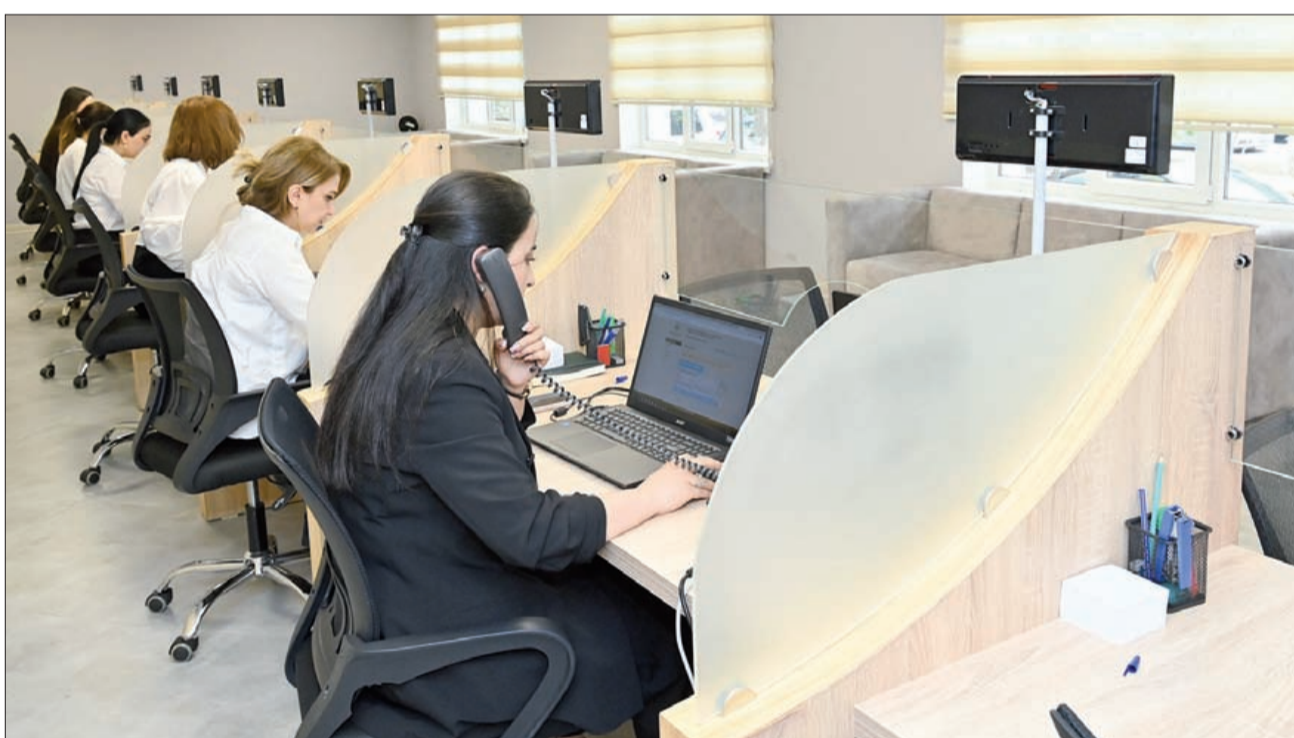
sözlərinə görə, əməkdaşların təcrübə və bilikləri ilə yanaşı, onların psixoloji hazırlıqları, kommunikasiya və problem həllətmə bacarıqları, yüksək etik standartlara yiyələnmələri də önəmli faktorlardır: “Bütün bu göstəriciləri ölçmək üçün tərtib edilən meyarlar var. Buraya dinləmə bacarığı, empatiya, müzakirə və problemi həllətmə bacarığı, effektiv həll təklifləri kimi keyfiyyətlər aiddir: “Əməkdaşlarımızın həmin meyarlara cavab verməsini təmin etmək məqsədilə vaxtaşırı “Vətəndaş qəbulunun əsasları”, “Vətəndaş məmnunluğunun idarə olunması” mövzularında təlimlər təşkil edirik. Bu təlimlərdə Elm və Təhsil Nazirliyinin və regional təhsil idarələrinin əməkdaşları ilə yanaşı, məktəb direktorları, direktor müavinləri, ali təhsil müəssisələrinin əməkdaşları da iştirak edirlər”.

A.Rəcəbli məlumat verib ki, Elm və Təhsil Nazirliyinin təşəbbüsü ilə “ASAN” İnnovativ İnkişaf Mərkəzində son 1 il ərzində, ümumilikdə 1500-dən çox təhsil işçisinə, məktəb direktorları,

Bütün kanallar üzrə daxil olan vətəndaş müraciətlərinin həftəlik, aylıq, rüblük və illik əsasda statistik təhlilləri aparılır. Bu təhlillər eyni zamanda mövzular, istiqamətlər, regionlar üzrə həyata keçirilir və rəhbərliyə təqdim olunur. Beləliklə, nəticələr əsasında müvafiq tapşırıqlar verilir”.

Vətəndaş qəbulunda yeniliklər

Nazirlik vətəndaş məmnuniyyətinin artırılması istiqamətində bir sıra yeniliklər planlaşdırır. İnformasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin müdiri Rəşad Xanlarovun sözlərinə görə, ilk növbədə, yeni yaradılan Məktəbəqədər və Ümumi Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin və Elm və Ali Təhsil üzrə Dövlət Agentliyinin Vətəndaşlara Xidmət mərkəzləri, Çağrı mərkəzləri yaradılacaq: “Elm və təhsilə dair bütün xidmətləri agentliklərdə də təşkil olunacaq. Elm və Təhsil Nazirliyindən verilən müxtəlif təhsil arayışların elektronlaşdırılması prosesi davam etdiriləcək.. Bu həm vətəndaşın rahatlığı, həm



üsullara üstünlük verir. Məsələn, 2022-ci ildə vətəndaşlardan 27461 yazılı, 32138 elektron müraciət daxil olub və cavablandırılıb. 2023-cü ilin ilk 9 ayı ərzində 18337 yazılı, 30716 elektron, Çağrı mərkəzləri vasitəsilə 300 mindən çox, vətəndaş qəbulu və “ASAN Xidmət” mərkəzlərində 30000-dən çox, “Sosial Media - WhatsApp” Xidməti vasitəsilə 105000-dən çox vətəndaş müraciətləri cavablandırılıb.

Rəqəmlərdən görüldüyü kimi, Elm və Təhsil Nazirliyi də operativliyi, şəffaflığı təmin etmək üçün elektron xidmətlərdən aktiv istifadə edir. Nazirliyin İnformasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin əməkdaşı Həmid Qasimov elektron xidmətlərə əhəmiyyət verdiklərini təsdiqləyir. Onun sözlərinə görə, “hazırda vətəndaşlara təqdim olunan əksər xidmətlər elektronlaşdırılaraq portal.edu.az platformasında birləşib. Həmin xidmətlərə “Ali və orta ixtisas təhsili müəssisələrinə təhsilalan qeydiyyatı”, “Əlavə təhsilə elektron sənəd qəbulu”, “Peşə təhsil müəssisələrinə iş qəbulu”, “Arayış əldə etmək üçün müraciət” və s daxildir. Beləliklə, vətəndaşlar onlayn formatda portal.edu.az platformasına bir mənbdən daxil olaraq xidmətlərdən istifadə edə bilirlər”.

Vətəndaşa xidmət edən komanda davamlı təlimləndirilir

Nazirlikdə vətəndaşlarla kommunikasiya vasitələri uğurla qurulduğu kimi, komandanın hazırlığına da xüsusi əhəmiyyət verilir. İnformasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin əməkdaşı Altun Rəcəblinin

direktor müavinləri, məktəbəqədər təhsil müəssisələrinin müdirləri, regional təhsil idarələrinin əməkdaşlarına maarifləndirici təlimlər keçilib.

Keyfiyyəti daha da artırmaq hədəfidir

Şöbə əməkdaşlarını, sadəcə təlimləndirməklə kifayətlənmir, həm də göstərdiyi xidmətə nəzarət edir. İnformasiya və vətəndaşlara xidmət şöbəsinin müdir müavini Səbuhi Rzayev müraciətlərin hansı kommunikasiya kanalından daxil olduğundan asılı olmayaraq, hər bir müraciətə eyni həssaslıqla yanaşıldığını vurğulayıb: “Daxil olan müraciətlərin izlənilməsi və maneəsiz informasiya axınının təmin edilməsi üçün qabaqcıl proqram təminatından istifadə edirik. Həmin sistem vasitəsilə müraciətlər yönləndirilir, proses müəyyən ardıcılığa uyğun olaraq aparılır. Təmin edilən informasiyanın dəqiqliyindən və etibarlılığından əmin olmaq üçün müntəzəm olaraq yoxlanılır. Müraciətlərin cavablandırılmasında keyfiyyəti artırmaq üçün monitoring prosesi davam edəcək”.

S.Rzayevin fikrincə, hər müraciət həm də yenilik və inkişaf üçün bir fürsətdir: “Vətəndaşların özlərini prosesin fəal iştirakçısı kimi görməsini təmin etməyə çalışırıq. Bu baxımdan sosial şəbəkələri misal çəkə bilərik. Həmin platformalar vasitəsilə hər bir vətəndaş öz təklif və iradlarını bildirir və onların şərhləri hər kəsə açıq şəkildə görünür. Vaxtaşırı məmnuniyyət sorğuları keçirilir, nəticələrə əsasən təkmilləşdirilmə işləri aparılır.

də sənədlərin operativ təmin olunması baxımından çox faydalıdır”.

Nazirliyin təbə qurumlarında və regionlarda vətəndaşlara xidmət keyfiyyətini artırmaq məqsədilə monitoring prosesi gücləndiriləcək: “Həmçinin, “ASAN Xidmət” mərkəzləri ilə əməkdaşlığımızı daha da genişləndirəcəyik. Çağrı mərkəzləri şəbəkəsinin genişlənməsi prosesi çərçivəsində olmayan regional təhsil idarələrində mərkəzlər yaradılacaq. Bununla yanaşı, vətəndaşların xidmətlər barədə rəylərini, təklif və şikayətlərini daha operativ şəkildə bildirmələri üçün istifadə etdiyimiz üsulları daha da təkmilləşdirəcək, xidmət keyfiyyətini artıracağıq.

Müraciətiniz uğurla, operativ cavablandırılacaq deyər...

Sualların vaxtında cavablanması üçün vətəndaşların da diqqət etməli olduğu məqamlar var. Məsələn, nazirliyin göstərdiyi hər xidmətlə bağlı edu.gov.az rəsmi saytında xidmətlər səhifəsi, sual-cavab, təqvim və əlaqə bölməsi mövcuddur. Həmin bölmələrlə tanış olmaqla sizi düşündürən məqamlara aydınlıq gətirə bilərsiniz, təhsil sistemində qarşılaşacağınız çətinliyin həllinə cavab tapa bilərsiniz.

Elektron müraciət edərkən məzmunun dəqiq qeyd edilməsi, müraciətlərinin cavablandırılmasını sürətləndirir.

Və unutmayın. Yaşadığımız regionda da sizə xidmət edən regional təhsil idarələri və “ASAN Xidmət” Mərkəzləri var.

Ruhiyyə DAŞSALAHLI